

Årsrapport 2018

Dnr 2019-57A

Patientnämndens rapport
till Landstingsstyrelsen

Antagen av Patientnämnden 2019-02-18

Innehåll

1. INLEDNING	3
2. NÄMNDENS/STYRELSENS SAMLADE BEDÖMNING	3
Viktiga händelser/central utveckling under perioden	4
Måluppfyllelse.....	6
Ekonomiskt resultat	9
3. MÅLUPPFYLLELSE	
3.1 Måluppfyllelse i tabellform	
Färgmarkeringar.....	
Bättre och jämlik hälsa.....	
God och jämlik vård	9
Aktiv och innovativ samarbetspartner.....	10
Attraktiv arbetsgivare	10
3.2 Analys av prognos för måluppfyllelse	10
4. ARBETE MED FULLMÄKTIGES UPPDRAG	
4.1 [Rapportering om riktat uppdrag nummer 1].....	
4.2 [Rapportering om riktat uppdrag nummer 2] (osv.)	
5. EKONOMISK ANALYS	10
BILAGA 1 – REDOVISNING AV ARBETE MED INTERN KONTROLL	
Bakgrund	
Nämndens/styrelsens internkontrollarbete för perioden	
Omfattning av utförda kontroller samt uppföljningar i nämnden/styrelsen.....	10
Resultat av genomförda uppföljningar.....	11
Vidtagna åtgärder i nämnden/styrelsen.....	11

1. Inledning

Patientnämndens uppgift är att främja kontakter mellan patienter och vården, enligt *Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017: 372)* som trädde i kraft 1/1 2018. Patientnämnden ska hjälpa till att förmedla patienters upplevelser, frågor och synpunkter till vården - utan att ta ställning.

Enligt den nya lagstiftningen ska vårdgivaren i första hand ta emot och besvara klagomål från patienter och deras närstående. Vårdens ansvar att utreda och besvara inkomna patientklagomål har därför förtydligats. Uppdraget är tydligt avgränsat. Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och uppmärksamma verksamheter på riskområden. hälso- och sjukvården.

Patientnämnden har också enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen (2004:168) och enligt landstingsfullmäktiges reglemente till uppgift att rekrytera, utbilda, handleda och utse stödpersoner till personer som vårdas med tvång.

2. Nämndens/styrelsens samlade bedömning

Patientnämnden

Patientnämnden har under 2018 haft 5 nämndsammanträden.

Nämndsmöte 22-23 maj genomfördes i Storuman med information från Glesbygdsmedicin och besök på Hälsocentral med återföringsmöte och besök hos kommunen med information och samtal med medicinskt ansvarig sjuksköterska. MAS.

Patientnämndens kansli

Kansliet har under perioden varit bemannat med kanslichef, 4 handläggare och en administratör.

Planeringsdag för Patientnämndens kansli den 14 juni Stockholm, studiebesök på Landstingets ömsesidiga försäkringar LÖF med information om LÖF,s skadeförebyggande arbete och besök på IVO med information om Analys och nya klagomålshanteringen.

Regional och nationell samverkan

Cheftjänstemännen från landets Patientnämnders kanslier träffas regelbundet sedan flera år för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte. Patientnämnder i nio landsting samarbetar angående drift, support och utveckling av IT-stödet vårdsynpunkter och stödperson, kallat VSP. Samverkansmöten sker regelbundet.

15-16 maj Regionkonferens i Luleå för ledamöter och kansliets tjänstemän.

Regional Videokonferens för tjänstemän 5 sept istället för fysiskt möte.

Den 10 och 11 oktober genomfördes nationell tjänstemannakonferensen som Västerbottens Patientnämnd arrangerat tillsammans med Västra Götaland i Stockholm. På konferensen informerade nationella arbetsgruppen om revidering av Handbok för handläggning av klagomål som är genomförd i samarbete med IVO och handbok för stödpersonarbete där SKL jurist har varit en viktig samarbetspartner för att säkra rutiner av stödpersonshandläggningen.

Seniormässa Nolia 2018-09-19 var välbesökt och många var intresserade av patientnämnden.

19 november information om klagomålshandtering för verksamheter i landstinget i lokal Betula med videoupkoppling. Mötet arrangerades av patientnämnden tillsammans med Socialstyrelsen och IVO.

Föreläsare för Socialstyrelsen var jurist Agneta Calleberg och utredare Kirsi Laitinen Kennebäck med rubrik *Enkel, enhetlig och säker klagomålshandtering-förstudie, nationell information och fortsatt uppdrag. Information om regeringsuppdrag för en nationell elektronisk lösning för klagomålanmälan.*

Föreläsare för IVO var Inspektör Cecilia Wilstrand Inspektör Annika Oldman och Utredare Sofia Norlund med rubrik *Regional information från IVO av enskilda klagomål*

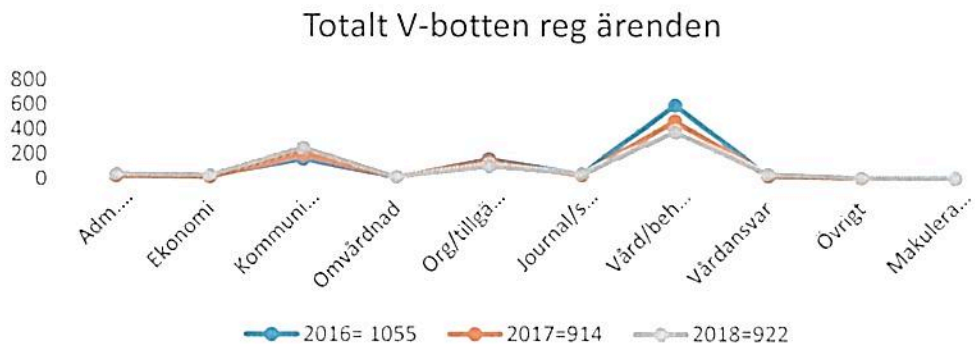
Föreläsare för Patientnämnden handläggare Helena Blom och Kerstin Granberg *Information av iakttagelser och analys av enskilda klagomål från patientnämnden.*

Mötet var välbesökt och flera enheter var uppkopplade via länk.

Viktiga händelser/central utveckling under perioden

Under året 2018 har 922 Patientärenden registrerats och 830 har avslutats.

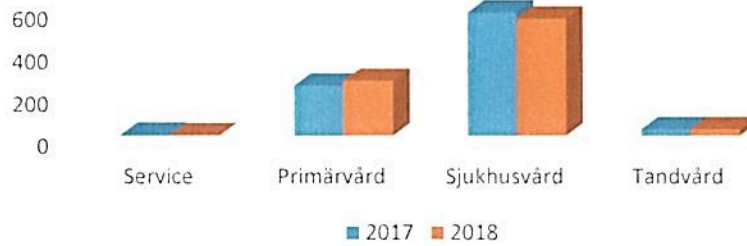
Avslutade ärenden 2017 var 914.



Fördelning i upptagningsområde Västerbotten

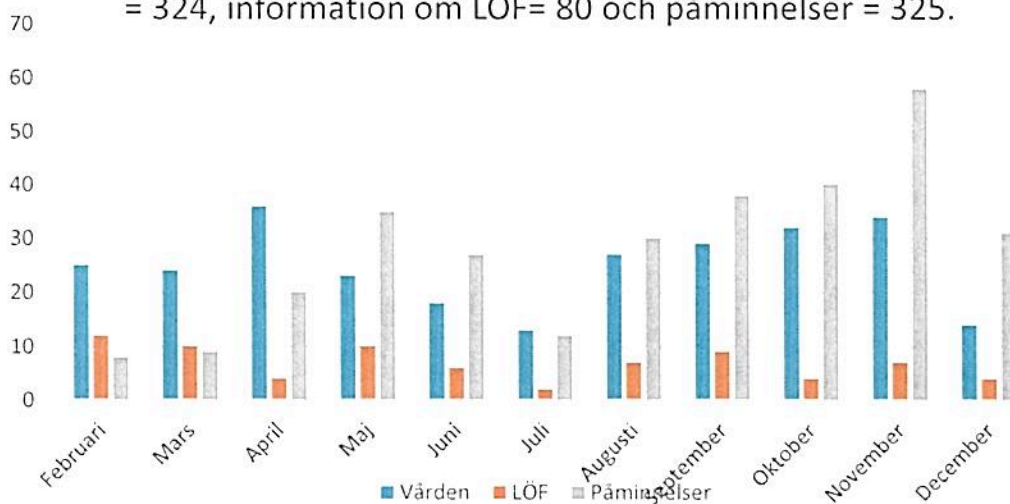


VLL



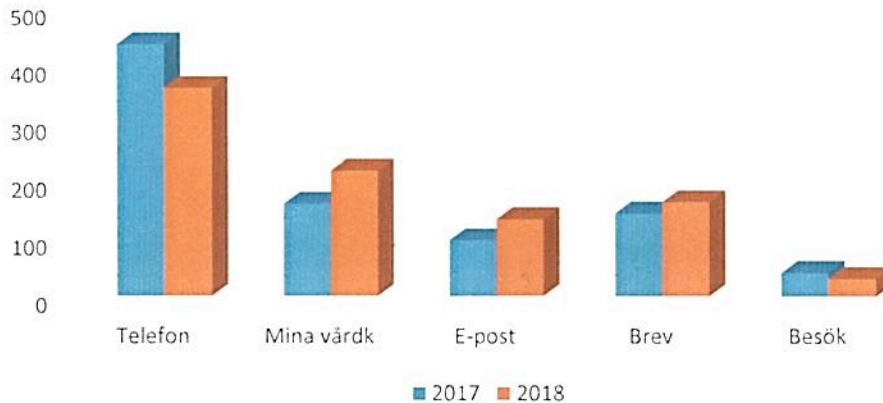
Utöver registrerade ärenden har Patientnämndens kansli tagit emot olika typer av allmänna kortare frågor, bland annat patientförsäkringsfrågor LÖF, vilket har lett till rådgivning och hänvisning till vården för att patienter själva ska kunna gå vidare med sina frågeställningar eller synpunkter.

Patientnämnden Västerbotten. Hänvisningar till vården = 324, information om LÖF= 80 och påminnelser = 325.



När det gäller första kontaktväg till patientnämnden så är det telefonsamtal som är mest vanligt, men fler och fler väljer att kontakta oss via 1177 eller mail och brev. När anmälaren kontakta oss via 1177, mail eller brev ringer handläggare i nästan samtliga ärenden upp anmälaren för att inhämta, ge information för handläggning av ärendet.

Kontaktvägar till patientnämnden



Stödpersonsverksamheten 2018

Förordnandet av stödpersoner är tydligt lagreglerat och ska ske skyndsamt. Patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller tvångsisoleras enligt smittskyddslagen har rätt att få en stödperson.

Uppgiften att utse stödpersoner är delegerad till nämndens tjänstemän och är en uppgift som alltid måste prioriteras. Alla handläggare är delaktig i planeringen och har gemensamt utvecklingsansvar för stödpersonsverksamheten

Patientnämnden har 70 aktiva stödpersoner registrerade. Under året har 174 uppdrag inlets. Jämfört med förra året 2017, då 158 uppdrag påbörjades, är det 16 ärenden fler. Under året har tillfrågade patienter avböjt erbjudande om stödperson vid 147 tillfällen utifrån de anmälningar som kommit till Patientnämnden.

Förutom att förordna stödperson till enskild patient ansvarar Patientnämnden för att rekrytera och utbilda stödpersoner samt ge handledning och stöd vid behov.

Utbildningsinsatserna har hög prioritet och varje år sker en utbildningshelg för stödpersonerna. Vid utbildningshelgen i Medlefors den 10-11 februari deltog 21 stödpersoner, 3 medarbetare från kansliet och 3 av nämndens ledamöter. Grupparbete för utbyte av stödpersonernas erfarenheter och tankar är grunden för dessa utbildningsdagar och temat för helgen med inbjudna föreläsare var *medmänsklighet*.

Utöver utbildningshelgen har 4 kvällsträffar genomförts på respektive ort i Skellefteå och Umeå. Vid träffarna har för ämnet relevanta föreläsningar hållits av personer med kunskap inom området.

Stödpersonerna har bjudits in att delta i Psykiatrikliniken introduktionsutbildning för nyanställda på Nus i april. En omfattande utbildningsvecka med olika temaföreläsningar som speglar verksamhetsområdet. I slutet av augusti erbjöds stödpersonerna även att delta vid föreläsning av Mattias Sunnerborn om livet som närstående, inför suicidpreventiva dagen, på Campus i Skellefteå.

Utifrån myndighetssamverkan kring frivilligarbete har en gemensam utbildningskväll i ämnet "lågaffektivt bemötande" anordnats i oktober och i samband med *Nationella frivilligsamhällsarbetsdagen* den 5 dec medverkade tjänstemän från kansliet i

planerade aktiviteter på Umeå Universitet och i centrum. Kvällen avslutades därefter med föreläsning av Anja Pärson på Folkets hus.

Kansliet har haft fortsatt samverkan med vården för att öka kunskapen och rutiner rörande stödpersonsverksamheten. Kansliet har bjudits in till möte med avdelningschef för slutenvården på Bup för vidare dialog och kvalitetsutveckling.

Arvodesblanketten har uppdaterats i syfte att förtydliga kravet på stödpersonerna om månadsvis rapportering och på så vis undkomma uppbunkring av ersättning som försvårar budgetering av verksamheten.

Uppdragen följs upp genom att stödpersonerna numera även skall lämna månadsvis rapportering om vilka aktiviteter och datum som genomförts med patienten samt redovisa om medverkan skett vid rättslig förhandling. Här kan stödpersonerna även ange hur kontakten med vården fungerar.

Sammanställningen av rapporterna, andra halvåret 2018, visar att de flesta besöken sker på avdelningen och allra mest har "samtal" rapporterats som aktivitet. I samma rapport kan man ha redogjort för flera olika mötesplatser och aktiviteter. Som aktiviteter utöver de som är förtryckta på rapporten har bland annat angetts TV-tittande, besök i kyrka och hos släkt, bilturer och biobesök. Man har också hjälpt till med inredning och klädinköp.

Nytt för i år är utsända nyhetsbrev via e-post till stödpersonerna med upplysning om aktuella händelser, information och inbjudan etc.

I samarbete med kommunikatör inom VLL har kansliet även arbetat fram en affisch för att nå ut till medborgarna i syfte att kunna rekrytera fler stödpersoner. Två stödpersoner har även intervjuats till ett reportage om verksamheten med publicering i september på VLL.se, intranätet Linda samt landstingets Facebook konto. Samma månad publicerade *Umeå tidning* även ett reportage om verksamheten utifrån en intervju med tjänsteman på kansliet och en stödperson.

Den senaste versionen av informationsbroschyr om stödpersonsverksamheten finns enbart på svenska och en översättning till fler språk behöver utredas och beslutas under år 2019.

En sjuksköterskestuderande har intervjuat ett antal stödpersoner och sammanställt data i en C-uppsats som redovisas under utbildningen och även för Patientnämnden.

Måluppfyllelse

Ärendeåterkoppling Genomförande

Alla 35 verksamheter som haft sex eller fler ärenden under 2017 har fått återföringsmöte med information och återkoppling av iakttagelser och tendenser som vi från Patientnämnden har analyserat.

Sammanställning av respektive enhets ärenden skickades ut till varje enhet innan besöken. Besöken genomfördes via videolänk eller personligt besök på enheten.

Mötena inleddes med en presentation av mötets deltagare samt kansliets personal och uppdrag.

Information och statistik över årets ärenden med fördelning på enheter och kategorier. Även enhetens specifika siffror visades med samtal kring orsaker och synpunkter på det som framkommit.

På sex av enheterna har det inte framkommit om det finns rutiner för att verksamhetschef eller annan lämplig person regelmässigt kontaktar patienterna. En

verksamhetschef föredrar mailkontakt. Vid de övriga enheterna kontaktas som regel patient/närstående, särskilt om önskemålet framförts.

På frågan om hur verksamheten ser på patientnämnden fick vi varierande svar.

Genomgående nämndes samarbetet i positiva ordalag. De återkopplingar vi fick gällde:

- Bra med en oberoende enhet
- En viss gallring av samtal görs, tex information om Löf eller vilken enhet/person patienten kan kontakta
- PN-ärenden läggs in i avvikelssystemet på flera enheter, blir en del av den totala patientsäkerhetshandlingen
- Föranleder i vissa fall en Lex Maria-anmälan, händelseanalys och ändringar i rutiner
- Det underlättar för verksamheten om vi i brev uppmärksammar på att fler enheter får ärende i samma fråga
- Verksamhetschefer uppskattar att de får kontakt med patienter och får kännedom om klagomål/synpunkter
- Patientnämnden kan fylla en viktig funktion i svåra kommunikationsärenden

Övrigt från träffarna

Specifikt för årets träffar var den nya lagen om klagomålshandlingen som trädde i kraft 1 januari 2018. Vi pratade kring farhågor, förberedelser och eventuella nya rutiner, då den nya lagen trycker på vårdens ansvar att utreda klagomål. Vi förtydligade vårdens, patientnämndens respektive IVOs ansvar. Vi beskrev processen kring ärendehantering och tog också upp vårt nya missivbrev, som vi hoppas underlättar för de som ska skriva yttrande.

Vi nämnde också informationen att Löf numer inte tar ut någon självrisk i samband med utbetalning av skadestånd. Detta var inte känt på så många enheter.

Slutligen nämnde vi också patientnämndens uppdrag rörande stödpersoner.

Mötena hölls med prestigelösa samtal, vilket speglade hur olika man arbetar med patientsäkerhetsfrågor på enheterna.

Övriga synpunkter som inkommit under mötena:

- Flera enheter har nyckelpersoner som te x diarieför inkomna PN-ärenden
- Länskliniker framför att de gärna vill ha kännedom om på vilken ort patienten varit
- Önskemål framkommit om att skriva "verksamhetschef eller annan lämplig person" kommer att besvara dina frågor
- Vissa anger patientsäkerhetsrisker med stor mängd inhyrd personal och när det i perioder är extremt trångt på sjukhusen
- Förbättringsarbeten på hälsocentraler både i Skellefteå och Umeå. Start av HLT-team respektive psykosocialt tema
- Brist på "organisationskunskap" i slutenvården när det lovas "att det kan primärvården göra"
- Privata aktörer glöms ibland bort i informationsspridning från landstinget, trots att de påverkas

Önskemål om att PN ska komma ut och diskutera patientsäkerhetsfrågor

Analysarbetet

Inför nämndens sammanträden görs en kvantitativ sammanställning av periodens avslutade patientärenden. Syftet är att ge en lättöverskådlig bild över vilken typ av ärenden som har varit aktuella under perioden, totalt samt inom respektive verksamhetsområde eller verksamhet. Även de patientärenden som har märkts med nämndens valda fokusområden: *delaktighet, information och tillgänglighet* har presenterats inför varje sammanträde.

Kansliet har vidareutvecklat sitt regelbundna kvalitativa analysforum för avslutade patientärenden. En analysmall har sedan tidigare utarbetats i Excel för att förenkla hanteringen av data, vilket är ett tidskrävande arbete. Denna mall har förfinats under året för att göra arbetet mer tidseffektivt.

Genom diskussioner i arbetsgruppen har "kärnbudskap" i avslutade patientärenden lyfts fram. Med detta avses "kärnan" i anmälares synpunkter, vad som främst har lyfts fram/saknats/ efterfrågats från hälso- och sjukvården. Syftet med denna ytterligare urskiljning av patientärenden har varit att försöka fördjupa kunskapen inom varje valt fokusområde genom att synliggöra eventuella likheter, tendenser eller mönster inom respektive område. En sammanställning/rapport om valda fokusområden redovisas för nämnden halvårsvis. Under hösten 2018 presenterade kansliet ett förslag för att ta ännu ett steg framåt i analysarbetet. Förslaget handlade om skrivna analysrapporter kring särskilt intressanta utvalda ämnen. Inspiration har hämtats från Patientnämnden Jämtland/Härjedalen som redan har skrivit flera rapporter utifrån en strukturerad metod. Förslaget mottogs väl av nämnden och kommer att lyftas på nytt för vår nya nämnd efter årsskiftet, då med konkreta förslag på ämnen att fördjupa sig i.

Ekonomiskt resultat

Patientnämndens kansli	3538,3
<u>Utfall</u>	<u>3258,5</u>
	+279,8
Patientnämnden	513,0
<u>Utfall</u>	<u>496,1</u>
	+ 16,9
Stödpersonsverksamhet	1861,0
<u>Utfall</u>	<u>1594,3</u>
	+ 263,7
Årsbudget 2018	5647,3
Ersättning från kommunerna	273,9
<u>Utfall totalt</u>	<u>5351,9</u>
	+569,3

God och jämlik vård

Mål 2018	Mått	Målvärde 2018	Måluppfyllelse 2018	Jämförelsetal 2017	Prognos för måluppfyllelse
Hög tillgänglighet	Ökning av anmälningar via 1177	Ökning	361 via telefon 218 via 1177 E-post 134 Brev 164	437 via telefon 161 via 1177 E-post 98 Brev 144	Målvärdet kommer att uppnås

Attraktiv arbetsgivare

Mål 2018	Mått	Målvärde 2018	Måluppfyllelse 2018	Jämförelsetal 2017	Prognos för måluppfyllelse
Medarbetar enkät	Att den genomförs	100 %	100%	0	Målvärdet kommer att uppnås

3.2 Analys av prognos för måluppfyllelse

Nämnden gör bedömningen att i allt väsentligt har beslutande aktiviteter genomförts.

4. Arbete med fullmäktiges uppdrag

5. Ekonomisk analys

Kort sammanfattning av ekonomiska läget. Verksamheten redovisar ett överskott mot budget.

Patientnämnden har en budgetavvikelse på +569,3.

Budgetavvikelse och kostnadsutveckling (tkr)						
	Utfall 2018	Utfall 2017	Kostnads- utveckling	Budgetavvikelse		Årsbudget 2018
	tkr	tkr	%	tkr	%	tkr
Summa	5078	4636,3	9,53	569,3	10,08	5647,3

Under 2018, har en administratör och en handläggare rekryterats för att bland annat möta upp analysarbetet.

Avtalet med kommunerna är reviderad och kommer att gälla från 1 juli 2019.

Omfattning av utförda kontroller samt uppföljningar i nämnden/styrelsen

Kontroll genomfört varje månad av löner och utbetalning av arvoden.

Under året har det förtydligats att stödpersoner ska lämna stödpersonsrapport varje månad, mot tidigare var annan månad.

Inga iakttagelser som har varit aktuell för åiterrapport till nämnd.

Resultat av genomförda uppföljningar
Inga brister vid internkontroll.

Vidtagna åtgärder i nämnden/styrelsen
Inga vidtagna åtgärder.